

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan analisis dan pembahasan hasil penelitian, maka didapat kesimpulan mengenai penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Efektivitas Kepemimpinan berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan, namun pengaruhnya dikategorikan cukup. Artinya seorang pimpinan (camat) berpengaruh terhadap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian baik buruknya suatu kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh Efektivitas kepemimpinan.
2. Efektivitas Kepemimpinan berpengaruh positif terhadap Intensi pelaksanaan etika kerja. Pengaruh langsung dari variabel efektivitas kepemimpinan pada variabel Intensi Pelaksanaan Etika kerja memiliki pengaruh yang kuat. Pimpinan (camat) dan teman sekantor berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai kecamatan terhadap masyarakat.
3. Intensi Pelaksanaan Etika kerja berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan. Artinya bahwa tingkah laku yang ditampilkan dalam penelitian ini adalah tingkah laku melaksanakan aturan-aturan di kantor kecamatan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan. Pengaruh yang dimiliki oleh variabel Intensi Pelaksanaan Etika Kerja pada variabel Kualitas Pelayanan dikategorikan cukup.
4. Efektivitas Kepemimpinan dan Intensi Pelaksanaan Etika kerja berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan, pengaruhnya termasuk kategori kuat. Dengan demikian baik buruknya kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh efektivitas kepemimpinan dan Intensi Pelaksanaan Etika kerja.

## B. Saran

Berdasarkan analisis dan pembahasan hasil penelitian, maka penulis memberikan saran kepada lembaga terkait ataupun pada peneliti selanjutnya terkait dengan penelitian mengenai pengaruh efektivitas kepemimpinan dan intensi pelaksanaan etika kerja terhadap kualitas pelayanan. Adapun sarannya adalah sebagai berikut :

1. Pegawai kecamatan seharusnya lebih banyak melakukan sosialisasi terhadap masyarakat saat masyarakat akan membuat dokumen kependudukan yang merupakan pelayanan dari kecamatan sehingga masyarakat tidak harus sampai berulang kali datang ke kecamatan hanya untuk melengkapi persyaratan dan berkas-berkas yang telah ditentukan.
2. Sebagian besar pegawai kecamatan hanya menyelesaikan sekolahnya hingga Sekolah Menengah Umum (SMU) sehingga pemahaman pekerjaannya harus senantiasa dilatih dan dikembangkan. Sehingga sedikit mengurangi pelayanan yang harus membuat masyarakatnya beberapa kali datang ke kantor kecamatan untuk menambah persyaratan yang dibutuhkan.
3. Pimpinan (Camat) sebaiknya memberikan contoh untuk hadir tepat waktu agar pegawai kecamatan pun bisa hadir tepat waktu sehingga tidak mengurangi dan bahkan memperbaiki jam pelayanannya sesuai informasi yang diberikan kepada masyarakat.
4. Pimpinan (Camat) dan pegawainya sebaiknya dapat membuat pengklasifikasian lebih rinci mengenai capaian hasil kerja, tidak hanya tercapai atau tidak tercapainya suatu targetan sehingga dapat memperbaiki pelayanan pada masyarakat dengan lebih baik lagi.
5. Seluruh pegawai kecamatan dan pimpinan (Camat) melaksanakan pelayanan prima yang sesuai dengan konsep dan fungsinya bagi masyarakat setempat.

6. Bagi peneliti selanjutnya, berdasarkan data yang diperoleh diketahui ada 36,3% faktor lain yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan yang tidak diteliti oleh penulis, sehingga dapat dijadikan bahan rujukan kepada peneliti selanjutnya untuk lebih komprehensif dalam meneliti Kualitas Pelayanan.